Spam Manager

Benutzerhandbuch

Symantec.cloud

Spam Manager-Benutzerhandbuch

Dokumentationsversion: 1.0

Rechtlicher Hinweis

Rechtlicher Hinweis: Copyright © 2013 Symantec Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Symantec, das Symantec-Logo, das Häkchen-Logo und sind Marken bzw. eingetragene Marken der Symantec Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern. Andere Bezeichnungen können Marken anderer Rechteinhaber sein.

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Symantec Corporation und ihrer Lizenzgeber vervielfältigt werden.

Symantec Corporation
350 Ellis Street
Mountain View, CA 94043

http://www.symantec.com

Wir empfehlen unseren Kunden, zu überprüfen, ob die Nutzung der Dienste von Symantec den geltenden Gesetzen und rechtlichen Vorschriften entspricht. Je nach Land muss beispielsweise das entsprechende Datenschutzgesetz, die Fernmeldeordnung und das Arbeitsrecht beachtet werden. In vielen Rechtsprechungen wird vorausgesetzt, dass Benutzer des Diensts über die Überwachung ihrer E-Mails informiert werden oder dieser zustimmen, damit die von Symantec angebotenen Sicherheitsdienste eingesetzt werden können. Aufgrund der verschiedenen Gesetzgebungen werden nicht alle in diesem Dokument beschriebenen Funktionen in allen Ländern angeboten.

Die Konfiguration der Dienstleistungen bleibt Ihre Verantwortung und unter Ihrer Kontrolle. In bestimmten Ländern ist möglicherweise die Zustimmung des jeweiligen Personals erforderlich. Symantec empfiehlt, vor dem Bereitstellen eines Symantec-Dienstes stets die lokale Gesetzgebung zu überprüfen. Sie sollten die Anforderungen Ihres Unternehmens für elektronische Nachrichtenübermittlung und die Auflagen der Aufsichtsbehörden verstehen, die für Ihre Branche und Rechtsprechung gelten. Symantec übernimmt keinerlei zivil- oder strafrechtliche Haftung für Schäden, die Sie durch die Ausführung des Dienstes oder die Implementierung einer hierfür zur Verfügung gestellten Empfehlung verursacht haben.

Die Dokumentation wird ohne Mängelgewähr und ohne implizite Bedingungen, Aussagen und Gewährleistungen zur Verfügung gestellt. Dies gilt auch für die implizite Gewährleistung der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck oder der Nichtverletzung von Rechten. Ausgenommen hiervon sind rechtlich zulässige Ansprüche. Symantec Corporation haftet nicht für zufällige oder Folgeschäden in Zusammenhang mit der Bereitstellung, Leistung oder Nutzung dieser Dokumentation. Die Informationen in dieser Dokumentation können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Symantec kann nach eigener Maßgabe diese Nutzungsbedingungen durch Veröffentlichen der Änderungen auf der Website abändern.

Technischer Support

Wenn Sie Hilfe zu einem Aspekt der Sicherheitsdienste benötigen, der nicht durch die Online-Hilfe oder die Administratorhandbücher abgedeckt ist, wenden Sie sich an Ihren IT-Administrator oder das Support-Team. Sie finden die Kontaktinformationen des Support-Teams, indem Sie im Portal "Support > Kontakt" wählen.

Inhalt

Technischer Support 3

Kapitel 1 Einleitung 7

Versionen dieses Handbuchs 7
Info zu Spam Manager 8
Erste Schritte mit Spam Manager 9
Einloggen bei Spam Manager 10
Ändern der Anzeigesprache 11

Kapitel 2 Verwalten von E-Mails 13

Anzeigen von E-Mails in Spam Manager 13
Suchen nach bestimmten E-Mails 14
Auswählen von E-Mails 14
Anzeigen des Inhalts einer E-Mail 15
Freigeben von E-Mails 15
Freigeben einer E-Mail aus einer Benachrichtigung mit Aktivübersicht 16
Löschen von E-Mails 17

Kapitel 3 Verwalten des Kontos 19

Verwalten des Kontos 19
Ändern des Kennworts 20
Festlegen von Benachrichtigungsoptionen 21
Verwalten von Aliasen 21
Anfordern der Zulassung eines Absenders 23
Info zu Kontogruppen 23

Kapitel 4 Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender 25

Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender 25
Anzeigen der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender 26
Hinzufügen von zugelassenen oder blockierten Absendern 27

Bearbeiten von zugelassenen oder blockierten Absendern 29
Löschen von zugelassenen oder blockierten Absendern 30

Kapitel 5 Problemlösung 31

Ich habe keine E-Mail mit der Aufforderung zum Registrieren und Einloggen erhalten 31
Das System sendet mir kein Kennwort 32
Ich habe eine E-Mail freigegeben, die jedoch nicht an meinen Posteingang weitergeleitet wurde 32

Kapitel 1

Einleitung

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Versionen dieses Handbuchs
- Info zu Spam Manager
- Erste Schritte mit Spam Manager
- Einloggen bei Spam Manager
- Ändern der Anzeigesprache

Versionen dieses Handbuchs

Dieses Handbuch ist in folgenden Sprachen erhältlich:

- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Dänisch
- Niederländisch
- Englisch
- Französisch
- Deutsches
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Portugiesisch (brasilianisch)
- Russisch

- Spanisch
- Schwedisch

Info zu Spam Manager

Unter Spam versteht man unerwünschte E-Mails, oftmals mit betrügerischen oder illegalen Inhalten, die wahllos an viele Adressen gesendet werden.

Der Antispam-Dienst prüft alle E-Mails, die bei Ihrem Unternehmen eingehen. E-Mails, die als Spam erkannt werden, werden an Spam Manager weitergeleitet und gelangen nicht in Ihren E-Mail-Posteingang. In Spam Manager werden Ihre Spam-E-Mails gespeichert. Sie können sich bei Spam Manager einloggen und Details zu einer beliebigen Spam-E-Mail anzeigen. Abhängig von den Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens können Sie möglicherweise den Inhalt der E-Mail lesen. Sie können eventuell auch E-Mails direkt über eine Spam-Benachrichtigung für Ihren Posteingang freigeben, ohne sich dafür beim Spam Manager einloggen zu müssen.

Mit Spam Manager können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Löschen unerwünschter E-Mails
- Freigeben erwünschter E-Mails in den normalen E-Mail-Posteingang

Wenn Sie Spam-E-Mails nicht löschen, werden diese normalerweise 14 Tage lang gespeichert. Danach werden sie automatisch gelöscht.

Zum Einloggen bei Spam Manager benötigen Sie ein Kennwort. Nur Sie und die Quarantäneadministratoren in Ihrem unternehmen können Ihre E-Mail anzeigen. Andere Benutzer haben keinen Zugriff auf Ihr Spam Manager-Konto.

Abhängig davon, wie Ihr Quarantäneadministrator Spam Manager eingerichtet hat, erhalten Sie eventuell regelmäßige Benachrichtigungen zu eingehendem Spam.

Siehe "Festlegen von Benachrichtigungsoptionen" auf Seite 21.

Wenn Sie über weitere geschäftliche E-Mail-Adressen verfügen, können Sie diese Ihrem Spam Manager-Konto als Aliase hinzufügen.

Siehe "Verwalten von Aliasen" auf Seite 21.

Sämtlicher Spam wird dann an ein einziges Spam Manager-Konto weitergeleitet.

Abhängig von der Konfiguration des Antispam-Diensts in Ihrem Unternehmen können Sie möglicherweise eine persönliche Liste zugelassener und blockierter Absender definieren. Anhand der Liste zugelassener Absender können Sie sicherstellen, dass Sie erwünschte E-Mails von Absendern erhalten, die in einer öffentlichen oder unternehmensinternen Blockierliste enthalten sind. Verwenden

Sie die Liste blockierter Sender, um E-Mails von Absendern zu blockieren, die nicht in einer öffentlichen oder unternehmensinternen Blockierliste.

Siehe "Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender" auf Seite 25.

Erste Schritte mit Spam Manager

Sie haben mehrere Möglichkeiten zum Zugreifen auf die E-Mails, die als Spam erkannt werden. Dies hängt davon ab, wie Ihr Spam Manager-Quarantäneadministrator den Dienst eingerichtet hat.

Tabelle 1-1 Optionen zum Einrichten von Spam Manager

Optionen zum Einrichten von Spam Manager
Ihr Spam Manager-Konto wird vom Quarantäneadministrator eingerichtet. Sie erhalten eine Begrüßungsmeldung mit einem Link, über den Sie sich bei Spam Manager einloggen können. Sie können sich bei Spam Manager einloggen, um die als Spam erkannten E-Mails zu prüfen und freizugeben. Sie werden benachrichtigt, wenn Spam eingeht. **Hinweis:** Ihr Quarantäneadministrator hat die Benachrichtigungen möglicherweise deaktiviert. Ist dies der Fall, können Sie sich bei Spam Manager einloggen, um E-Mails zu prüfen und freizugeben.
Ihr Spam Manager-Konto wird automatisch für Sie eingerichtet, wenn sie das erste Mal eine als Spam erkannte E-Mail empfangen. Sie erhalten eine Begrüßungsmeldung, wenn die erste Spam-E-Mail eingeht. In der Begrüßungsmeldung finden Sie einen Link, über den Sie sich bei Spam Manager einloggen können. Sie können sich bei Spam Manager einloggen, um die als Spam erkannten E-Mails zu prüfen und freizugeben. Sie werden beim Eingang an Sie adressierter Spam-E-Mails benachrichtigt. **Hinweis:** Ihr Quarantäneadministrator hat die Benachrichtigungen möglicherweise deaktiviert. Ist dies der Fall, können Sie sich bei Spam Manager einloggen, um E-Mails zu prüfen und freizugeben.

Optionen zum Einrichten von Spam Manager
Ihr Spam Manager-Konto wird vom Quarantäneadministrator eingerichtet. Sie erhalten eine Begrüßungsmeldung mit einem Link, über den Sie sich bei Spam Manager einloggen können. Sie erhalten Übersichtsbenachrichtigungen für eingehende Spam-E-Mails. Die Benachrichtigung enthält einen Link, über den Sie sich bei Spam Manager einloggen und als Spam erkannte E-Mails anzeigen bzw. freigeben können. Nach dem Einloggen bei Spam Manager können Sie bei Bedarf als Spam erkannte E-Mails anzeigen bzw. freigeben.
Ihr Spam Manager-Konto wird automatisch für Sie eingerichtet, wenn sie das erste Mal eine als Spam erkannte E-Mail empfangen. Sie erhalten Übersichtsbenachrichtigungen, wenn als Spam erkannte E-Mails eingehen. Sie können eine E-Mail direkt über die Benachrichtigung freigeben. Sie können eventuell den Absender einer E-Mail einer Liste zugelassener oder blockierter Absender direkt aus der Benachrichtigung hinzuzufügen. Die Benachrichtigung enthält einen Link, über den Sie sich bei Spam Manager einloggen und als Spam erkannte E-Mails anzeigen bzw. freigeben können. Sie erhalten keine separate Begrüßungsmeldung mit einem Link zu Spam Manager.

Einloggen bei Spam Manager

Sie können sich bei Spam Manager einloggen, wenn Sie eine URL und ein Kennwort haben. Wenn Ihr Spam Manager-Konto automatisch für Sie erstellt wird, sind diese in Ihrer Begrüßung enthalten.

So loggen Sie sich bei Spam Manager ein

1. Klicken Sie in der Begrüßungs-E-Mail auf den Link.

   Die Seite zum Einloggen bei Spam Manager wird angezeigt.

2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Kennwort ein.

3 Klicken Sie auf "Einloggen".

Hinweis: Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens werden Sie möglicherweise aufgefordert, Ihr Kennwort regelmäßig zu ändern. Möglicherweise gibt es in Ihrem Unternehmen bestimmte Vorgaben zum Kennwort, die Sie beachten müssen.

4 Die Seite "Übersicht" von Spam Manager wird angezeigt:

Es werden bis zu vier Registerkarten angezeigt:

Übersicht	Führt alle Spam-E-Mails auf, die aus Ihrem Posteingang an Ihr Spam Manager-Konto weitergeleitet wurden.
Zugelassene Absender	Ihre persönliche Liste zugelassener Absender. Siehe "Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender" auf Seite 25. **Hinweis:** Je nach Konfiguration von AntiSpam in Ihrem Unternehmen können Sie möglicherweise keine persönliche Liste mit zugelassenen Absendern verwalten. In diesem Fall wird die Registerkarte "Zugelassene Absender" nicht in Spam Manager angezeigt.
Blockierte Absender	Zeigt Ihre persönliche Liste blockierter Absender an. Siehe "Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender" auf Seite 25. **Hinweis:** Je nach Konfiguration von AntiSpam in Ihrem Unternehmen können Sie möglicherweise keine persönliche Liste mit blockierten Absendern verwalten. In diesem Fall wird die Registerkarte "Blockierte Absender" nicht in Spam Manager angezeigt.
Optionen	Auf dieser Registerkarte können Sie die Häufigkeit der E-Mail-Benachrichtigungen ändern, Aliase hinzufügen und Ihr Kennwort ändern.

Ändern der Anzeigesprache

Sie können die Anzeigesprache von Spam Manager ändern. Wenn Sie die Sprache von Spam Manager ändern, wird diese Sprache auch für Benachrichtigungen verwendet. Sie können die Sprache jederzeit ändern.

So ändern Sie die Anzeigesprache

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste oben rechts im Spam Manager-Fenster die Sprache aus.

  Spam Manager verwendet die ausgewählte Sprache, wenn Sie sich das nächste Mal einloggen.

Kapitel 2

Verwalten von E-Mails

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Anzeigen von E-Mails in Spam Manager
- Suchen nach bestimmten E-Mails
- Auswählen von E-Mails
- Anzeigen des Inhalts einer E-Mail
- Freigeben von E-Mails
- Freigeben einer E-Mail aus einer Benachrichtigung mit Aktivübersicht
- Löschen von E-Mails

Anzeigen von E-Mails in Spam Manager

Wenn Sie sich bei Spam Manager eingeloggt haben, werden eingegangene Spam-E-Mails angezeigt. Für jede E-Mail werden Absender und Datum angezeigt. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens wird eventuell auch der Betreff der E-Mail angezeigt.

Hinweis: Wenn Ihr Spam Manager-Account Spam von mehreren E-Mail-Adressen (d. h. von Aliaskonten) enthält, wird die Empfängeradresse jeder E-Mail angezeigt.

Siehe "Verwalten von Aliasen" auf Seite 21.

So sortieren Sie die Liste

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Klicken Sie auf die Überschrift der Spalte, nach der sortiert werden soll.

   Ein Pfeil in der Spaltenüberschrift gibt die Sortierreihenfolge an.

So legen Sie fest, wie viele Einträge pro Seite angezeigt werden

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Nachrichten pro Seite" die gewünschte Anzahl aus.

Suchen nach bestimmten E-Mails

Sie können in Spam Manager nach einer E-Mail von einem bestimmten Absender oder mit einem bestimmten Betreff suchen.

So suchen Sie nach einer E-Mail

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Geben Sie im Suchfeld ein Stichwort (oder einen Teil eines Stichworts) ein, das den Betreffzeilen bzw. Absender identifiziert.

   Die Verwendung von Platzhaltern im Suchfeld ist nicht möglich. Beispiel: Wenn Sie nach "*" suchen, werden nur E-Mails, die das Zeichen "*" in der Betreffzeile oder im Namen des Absenders enthalten, ausgegeben.
3. Klicken Sie auf "Suchen".

   Es werden alle E-Mails angezeigt, die dieses Stichwort enthalten.

So listen Sie alle E-Mails auf

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Klicken Sie auf "Suche löschen".
3. Es werden alle E-Mails (festgelegte Anzahl pro Seite) angezeigt.

   Siehe "Anzeigen von E-Mails in Spam Manager" auf Seite 13.

Auswählen von E-Mails

Wenn Sie E-Mails löschen oder freigeben möchten, können Sie dabei einzelne E-Mails oder alle auf einer Seite auswählen.

So wählen Sie einzelne E-Mails aus

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der gewünschten E-Mail.

So wählen Sie alle E-Mails auf einer Seite aus

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links oben in der Liste neben der Spaltenüberschrift "Absender".

   Es werden alle E-Mails auf dieser Seite ausgewählt.

Anzeigen des Inhalts einer E-Mail

Abhängig von den Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens können Sie möglicherweise den Inhalt der in Spam Manager angezeigten E-Mails lesen.

Wenn die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens Sie am Anzeigen des Betreffs oder des Inhalts der E-Mails in Spam Manager hindert, müssen Sie diese E-Mails freigeben, damit Sie sie lesen können. Sie sollten beim Freigeben von E-Mails mit möglicherweise ungeeignetem oder anstößigem Inhalt Vorsicht walten lassen. Sobald Sie eine E-Mail freigegeben haben und sie sich in Ihrem Posteingang befindet, unterliegt sie Ihrer Verantwortung.

So zeigen Sie den Inhalt einer E-Mail an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Wählen Sie die anzuzeigende E-Mail aus und klicken Sie auf den Namen des Absenders.

   Die E-Mail wird angezeigt. Sie können nun den Inhalt der E-Mail überprüfen und festlegen, ob die E-Mail freigegeben, gelöscht oder beibehalten werden soll.

Freigeben von E-Mails

Wenn Sie eine E-Mail freigeben, wird sie an Ihren Posteingang gesendet. Die E-Mail kann weiterhin in Spam Manager angezeigt werden. Freigegebene E-Mails sind mit einem Pfeil neben der Betreff gekennzeichnet. Sie können einzelne E-Mails oder alle E-Mails auf einer Seite gleichzeitig freigeben.

Wenn Sie eine Kontogruppe oder ein Konto mit Aliasen besitzen und eine E-Mail für ein Alias- oder Mitgliedskonto freigeben, wird die E-Mail an den Posteingang des ursprünglichen Empfängers, nicht an Ihren Posteingang weitergeleitet.

So geben Sie eine E-Mail aus Spam Manager frei

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der freizugebenden E-Mail und klicken Sie oben oder unten in der Liste auf "Freigeben".
- Öffnen Sie die freizugebende E-Mail und klicken Sie oben oder unten in der E-Mail auf "Freigeben".
  Die Bestätigungsmeldung "Nachricht freigegeben" wird angezeigt. Sie können möglicherweise anfordern, diesen Absender Ihrer bzw. der Liste zugelassener Absender des Unternehmens hinzuzufügen.
  Siehe "Anfordern der Zulassung eines Absenders" auf Seite 23.
  Siehe "Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender" auf Seite 25.

So geben Sie mehrere E-Mail über Spam Manager frei

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen links neben der freizugebenden E-Mail und klicken Sie oben oder unten in der Liste auf "Freigeben".

   Die Bestätigungsmeldung Nachricht freigegeben für die erste ausgewählte E-Mail wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Weiter".

   Die nächste Bestätigungsmeldung "Nachricht freigegeben" wird angezeigt. Fahren Sie wie oben beschrieben fort, bis alle E-Mails freigegeben wurden.

Hinweis: Für jede Bestätigungsmeldung "Nachricht freigegeben" können Sie eventuell anfordern, dass der Absender Ihrer oder der Liste zugelassener Absender des Unternehmens hinzugefügt wird.

Siehe "Anfordern der Zulassung eines Absenders" auf Seite 23.

Siehe "Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender" auf Seite 25.

Freigeben einer E-Mail aus einer Benachrichtigung mit Aktivübersicht

Hat Ihr Unternehmen Benachrichtigungen mit Aktivübersicht eingerichtet, enthalten diese Links zum Freigeben von Spam-E-Mails. Sie müssen sich nicht in Spam Manager einloggen, wenn Sie eine E-Mail freigeben müssen.

Sie können eine E-Mail aus einer Benachrichtigung mit Aktivübersicht aus Sicherheitsgründen nur einmal freigeben. Auf diese Weise werden bösartige Benutzer daran gehindert, eine E-Mail gleich mehrere Male freizugeben und so

einen Dienstverweigerungsangriff (DOS) zu erzeugen. Loggen Sie sich daher zur erneuten Freigabe einer E-Mail bei Spam Manager ein. Sie können auch Ihren Quarantäne-Administrator bitten, die E-Mail für Sie freizugeben.

Eine E-Mail kann nicht freigegeben werden, wenn:

- sie bereits in Spam Manager freigegeben wurde.
- sie im bereits von Ihnen oder einem Quarantäne-Administrator aus Spam Manager gelöscht wurde.
- sie abgelaufen ist. Spam-E-Mails werden 14 Tage lang gespeichert.

So geben Sie eine E-Mail über eine Benachrichtigung mit Aktivübersicht frei

- Klicken Sie in der Spam-Benachrichtigungs-E-Mail auf den Link neben der freizugebenden E-Mail.

  Das Freigeben der E-Mail wird bestätigt.

Löschen von E-Mails

Wenn Sie eine E-Mail löschen, wird sie aus Spam Manager entfernt. Sie können einzelne E-Mails, alle E-Mails auf einer Seite oder alle vorhandenen E-Mails löschen.

So löschen Sie eine E-Mail

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Sie haben folgende Möglichkeiten:
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der zu löschenden E-Mail und klicken Sie oben oder unten in der Liste auf "Löschen".
   - Öffnen Sie die zu löschende E-Mail, indem Sie auf den Absender klicken, und klicken Sie anschließend oben oder unten in der E-Mail auf "Löschen".

So löschen Sie alle E-Mails auf einer Seite

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der Überschrift "Absender".

   Es werden alle E-Mails auf dieser Seite ausgewählt.
3. Klicken Sie oben oder unten in der Liste auf "Löschen".

So löschen Sie alle E-Mails

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Klicken Sie oben oder unten in der Liste auf "Alle löschen".

Kapitel 3

Verwalten des Kontos

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Verwalten des Kontos
- Ändern des Kennworts
- Festlegen von Benachrichtigungsoptionen
- Verwalten von Aliasen
- Anfordern der Zulassung eines Absenders
- Info zu Kontogruppen

Verwalten des Kontos

In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, mit denen Sie Ihr Spam Manager-Konto verwalten können.

Tabelle 3-1 Kontoverwaltungsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Ändern des Kennworts	Sie sollten Ihr Kennwort regelmäßig ändern. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens setzt Spam Manager eventuell regelmäßige Kennwortänderungen durch. Siehe "Ändern des Kennworts" auf Seite 20.
Festlegen von Benachrichtigungsoptionen	Geben Sie an, wie oft Spam-Benachrichtigungen gesendet werden sollen. Siehe "Festlegen von Benachrichtigungsoptionen" auf Seite 21.

Aufgabe	Beschreibung
Verwalten von Aliasen	Wenn Sie mehrere E-Mail-Adressen haben, können sie sie in Ihrem Haupt-Spam Manager-Konto verwalten. Siehe "Verwalten von Aliasen" auf Seite 21. **Hinweis:** Der Spam Manager-Quarantäne-Administrator hat Ihre E-Mail-Konten möglicherweise als Aliase eingerichtet. In diesem Fall wird Ihr Spam eventuell für Sie verwaltet. Ist dies der Fall, erhalten Sie eventuell eine Benachrichtigungs-E-Mail zum Bestätigen des Vorgangs.
Anfordern der Zulassung eines Absenders	Sie können anfordern, dass ein Absender zur Liste zugelassener Absender hinzugefügt wird, damit E-Mails von diesem Absender nicht als Spam identifiziert werden. Siehe "Anfordern der Zulassung eines Absenders" auf Seite 23. **Hinweis:** Sie können eventuell persönliche Listen zugelassener und blockierter Absender verwalten. In diesem Fall können Sie einen Absender Ihrer eigenen Liste zugelassener Absender hinzufügen. Siehe "Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender" auf Seite 25.

Ändern des Kennworts

Sie sollten Ihr Kennwort aus Sicherheitsgründen regelmäßig ändern. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens setzt Spam Manager eventuell regelmäßige Kennwortänderungen durch.

Spam Manager stellt möglicherweise bestimmte Anforderungen an das neue Kennwort, z. B. den Einsatz von Ziffern und Sonderzeichen. Die Kennwortrichtlinie verhindert möglicherweise auch den Einsatz von Wörterbucheinträgen oder bestimmter Zeichenfolgen. Beachten Sie die Kennwort- bzw. Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens.

So ändern Sie Ihr Kennwort

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Optionen".
2. Klicken Sie auf den Link "Kennwort ändern".
3. Geben Sie Ihr "Altes Kennwort" ein.
4. Geben Sie Ihr "Neues Kennwort" ein.

5 Bestätigen Sie das neue Kennwort, indem Sie es im Feld "Neues Kennwort wiederholen" erneut eingeben.

6 Klicken Sie auf "Ändern".

Eine Bestätigung der Änderung wird angezeigt.

Festlegen von Benachrichtigungsoptionen

Wenn Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen aktiviert werden, erhalten Sie E-Mail-Benachrichtigungen zu jeder eingehenden Spam-E-Mail in Spam Manager. Die Benachrichtigung listet die E-Mails auf, die seit der letzten Benachrichtigung eingingen.

Die Benachrichtigungs-E-Mail wird in der vom IT-Administrator eingestellten bzw. der zuletzt in Spam Manager ausgewählten Sprache ausgegeben.

Siehe "Ändern der Anzeigesprache" auf Seite 11.

Abhängig davon, wie Spam Manager eingerichtet ist, können Sie eventuell die Häufigkeit ändern, in der Benachrichtigungen ausgegeben werden. Wenn der Link "Benachrichtigungen" auf der Seite "Optionen" angezeigt wird, können Sie die Häufigkeit der Benachrichtigungen ändern.

Hinweis: Zum Aktivieren von Benachrichtigungen müssen Sie sich möglicherweise registrieren und ein Kennwort anfordern.

Siehe "Erste Schritte mit Spam Manager" auf Seite 9.

So ändern Sie die Häufigkeit der Benachrichtigungen

1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Optionen".

2 Klicken Sie auf den Link "Benachrichtigungen".

3 Vergewissern Sie sich, dass das Kontrollkästchen "Benachrichtigungen über neu empfangene Spam-Nachrichten senden" aktiviert ist.

4 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Häufigkeit der Benachrichtigungen" die gewünschte Option aus.

5 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Aliasen

Wenn Sie mehrere E-Mail-Adressen im Unternehmen haben, können Sie diese als Aliase unter einem einzelnen Spam Manager-Konto kombinieren. Beispiel: Sie haben zwei E-Mail-Adressen: *Max.Mustermann@beispiel.de* und

MMustermann@beispiel.de. Wenn Sie diese Accounts kombinieren, benötigen Sie nur einen Satz Identifikationsdaten für Spam Manager. Der Spam aus beiden Konten wird angezeigt.

Sie können nur E-Mail-Adressen verwenden, die in Ihrem Unternehmen als Alias registriert sind.

Wenn Sie für Ihr Konto Aliase eingerichtet haben, werden in Spam Manager auf der Seite "Übersicht" sowohl der Absender als auch der Empfänger Ihrer Spam-E-Mails angezeigt.

So fügen Sie ein Alias hinzu

1. Loggen Sie sich beim Spam Manager-Konto ein, dem ein Alias hinzugefügt werden soll.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte "Optionen".
3. Klicken Sie auf den Link "Aliase verwalten".
4. Geben Sie im Feld "Alias hinzufügen" die zusätzliche E-Mail-Adresse für dieses Konto ein.
5. Klicken Sie auf "Hinzufügen".

   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. An Ihre andere E-Mail-Adresse wird eine Anforderung gesendet, zu bestätigen, dass diese E-Mail-Adresse ein Alias werden soll. Klicken Sie in der E-Mail auf die URL, um das Erstellen des Alias zu bestätigen. Bis Sie den Alias bestätigt haben, wird er in Spam Manager als "steht aus" angezeigt.

So löschen Sie einen Alias

1. Loggen Sie sich beim Spam Manager-Konto ein, aus dem ein Alias gelöscht werden soll.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte "Optionen".
3. Klicken Sie auf den Link "Aliase verwalten".
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben dem zu löschenden Alias.
5. Klicken Sie auf "Löschen".

   Wenn ein Alias gelöscht wurde, wird an diese E-Mail-Adresse eingehender Spam nicht mehr an den Besitzer des Alias weitergeleitet. Stattdessen wird der Spam an das neue Spam Manager-Konto für diese E-Mail-Adresse weitergeleitet. Ist Spam Manager zum Senden von Begrüßungsmeldungen bei eingehendem Spam konfiguriert, wird eine E-Mail an die vorherige Alias-E-Mail-Adresse gesendet, die den Benutzer einlädt, sich für einen Spam Manager-Konto zu registrieren. Der Benutzer kann dann ein Kennwort anfordern und sein eigenes Spam Manager-Konto verwalten.

Anfordern der Zulassung eines Absenders

Wenn E-Mails von einem bestimmten Absender regelmäßig als Spam identifiziert werden, können Sie anfordern, dass der Absender der Liste zugelassener Absender Ihres Unternehmens hinzugefügt wird. E-Mails von zugelassenen Absender umgehen die Antispam-Scanner.

Hinweis: Möglicherweise hat der Administrator für Antispam-Dienste Ihnen die Funktion zum Hinzufügen eines Absenders zur Liste zugelassener Absender nicht zur Verfügung gestellt. Er hat Ihnen jedoch möglicherweise die Berechtigung zum Verwalten Ihrer persönlichen Listen blockierter und zugelassener Absender zugewiesen. In diesem Fall können Sie Ihrer Liste selbst einen Absender hinzufügen.

Siehe "Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender" auf Seite 25.

So fordern Sie die Zulassung eines Absenders an

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Übersicht".
2. Wählen Sie eine E-Mail des gewünschten Absenders aus und klicken Sie auf "Freigeben".
3. Klicken Sie im Dialogfeld "Nachricht freigegeben" auf "Freischalten des Absenders anfragen".

   Der Administrator für E-Mail-Dienste erhält per E-Mail eine Anforderung zum Hinzufügen des Absenders der Liste zugelassener Absender. Die Entscheidung darüber, ob der Absender der Liste hinzugefügt wird, liegt beim Administrator.

Info zu Kontogruppen

Der Spam Manager-Quarantäneadministrator kann festlegen, dass Spam-E-Mails für einzelne Spam Manager-Konten an den Besitzer einer "Kontogruppe" gesendet werden. Über eine Kontogruppe können Spam-E-Mails für mehrere E-Mail-Adressen über nur ein Spam Manager-Konto angezeigt werden. Die Einstellungen für die einzelnen Konten werden auch für die individuellen E-Mail-Adressen verwendet und die Benutzer der Gruppe können ihre Spam-E-Mails weiterhin selbst anzeigen und verwalten.

Wenn Sie als Inhaber einer Kontogruppe eingerichtet wurden, erhalten Sie möglicherweise eine Benachrichtigungs-E-Mail, die Ihre Bestätigung anfordert.

Die Benutzer der einzelnen E-Mail-Adressen in einer Kontogruppe können ihre eigenen Spam-E-Mails und Kontoeinstellungen weiterhin selbst verwalten.

Wenn jemand anderes Ihren Spam als Teil einer Kontogruppe verwaltet, erhalten Sie möglicherweise eine Benachrichtigung, die Ihre Bestätigung anfordert. Sie können weiterhin auf Ihr eigenes Spam Manager-Konto zugreifen sowie Ihre Spam-E-Mails und Kontoeinstellungen weiterhin selbst verwalten.

Kapitel 4

Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender
- Anzeigen der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender
- Hinzufügen von zugelassenen oder blockierten Absendern
- Bearbeiten von zugelassenen oder blockierten Absendern
- Löschen von zugelassenen oder blockierten Absendern

Infos zum Verwalten der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender

Hinweis: Je nach Konfiguration von Antispam in Ihrem Unternehmen können Sie möglicherweise keine persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender verwalten. In diesem Fall werden in Spam Manager die Registerkarten "Zugelassene Absender" und "Blockierte Absender" nicht angezeigt.

Abhängig von der Konfiguration von Antispam in Ihrem Unternehmen können Sie möglicherweise eine persönliche Liste zugelassener und blockierter Absender definieren. Mit einer persönlichen Listen zugelassener Absender können Sie

beispielsweise konfigurieren, dass E-Mails von einer Adresse aus der Liste blockierter Sender Ihres Unternehmens an Sie weitergeleitet werden.

- Eine Liste zugelassener Absender ist eine Liste von Domänennamen oder E-Mail-Adressen, von denen Sie E-Mails erhalten möchten. Sie erhalten E-Mails von Absendern, die normalerweise durch öffentliche oder Unternehmenslisten oder andere Spamerkennungsmethoden blockiert würden.
- Eine Liste blockierter Sender ist eine Liste von Domänennamen oder E-Mail-Adressen, die blockiert werden sollen. E-Mails von einem Absender aus der Liste werden blockiert, obwohl sie normalerweise nicht als Spam blockiert werden.

In Ihrem Unternehmen gibt es möglicherweise unternehmensspezifische Listen zugelassener und blockierter Absender. Wenn Sie Ihre eigenen Listen verwalten können, hat der Antispam-Administrator angegeben, ob die Unternehmenslisten Ihre persönlichen Listen außer Kraft setzen oder umgekehrt. Wenn Sie denken, dass Sie unerwünschte E-Mails erhalten bzw. erwünschte E-Mails nicht erhalten, wenden Sie sich an Ihren Administrator für Antispam.

Einträge in den Listen zugelassener und blockierter Sender können entweder vollständige E-Mail-Adressen oder Domänen (z. B. *DrMustermann@domäne.de* oder *domäne.de*) sein.

Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Einträgen in Ihre persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender aufnehmen.

Hinweis: Sie sollten Ihren eigenen Domänennamen nicht in Ihre eigene Liste zugelassener Absender aufnehmen. Dies kann dazu führen, dass Spam von gefälschten E-Mail-Adressen nicht wie erwartet isoliert wird.

Anzeigen der persönlichen Listen zugelassener und blockierter Absender

So zeigen Sie Ihre zugelassenen und blockierten Absendern an

- Klicken Sie auf die Registerkarte "Zugelassene Absender" bzw. "Blockierte Absender".

  Die vorhandenen Einträge werden zusammen mit folgenden Informationen angezeigt:

  - Absender oder Domänenname
  - Ob der Eintrag eine vollständige E-Mail-Adresse oder eine Domäne ist
  - Die Beschreibung

- Das Datum, an dem der Eintrag hinzugefügt wurde

Sie können die Liste sortieren, indem Sie auf eine Spaltenüberschrift klicken.

Sie können die Anzahl der auf einer Seite angezeigten Elemente über die Dropdown-Liste "Einträge pro Seite" ändern.

Sie haben beim Suchen von Einträgen folgende Möglichkeiten:

- Sie können nach einem bestimmten Absender suchen.
  Sie müssen nicht nach exakten Übereinstimmungen suchen, sondern können auch nach Teilübereinstimmungen suchen. Somit ist die Eingabe der vollständigen E-Mail-Adresse oder Domäne nicht erforderlich. Die Verwendung von Platzhaltern in diesem Suchfeld ist nicht möglich. Wenn Sie ein "*" eingeben, werden nur E-Mails gefunden, der Absenderfeld das Zeichen "*" enthält.
- Suchen nach Absendern, die der Liste zugelassener bzw. blockierter Sender zwischen zwei Daten hinzugefügt wurden
- Durchblättern der einzelnen Seiten der Liste

So zeigen Sie alle Einträge nach dem Suchvorgang erneut an:

- Klicken Sie auf der Registerkarte "Zugelassene Absender" bzw. "Blockierte Absender" auf "Suche löschen".

Hinzufügen von zugelassenen oder blockierten Absendern

Beim Hinzufügen von Einträgen zu Ihren persönlichen Listen mit zugelassenen und blockierten Absendern haben Sie mehrere Möglichkeiten:

- Sie können die Einträge manuell auf den Registerkarten "Zugelassene Absender" und "Blockierte Absender" Ihren persönlichen Listen mit zugelassenen und blockierten Absendern hinzufügen.
- Wenn Sie eine Spam-E-Mail freigeben, können Sie dabei gleichzeitig den Absender der E-Mail zulassen. Sie können auch die Domäne des Absenders zulassen, damit alle E-Mails, die aus der Domäne gesendet werden, den AntiSpam-Dienst umgehen.
- Wenn Sie eine Spam-Benachrichtigung mit Aktivübersicht erhalten, können Sie eventuell auf den Link in der Benachrichtigung klicken. Über diesen Link können Sie dann den Absender der E-Mail Ihrer Liste zugelassener bzw. blockierter Absender hinzufügen. Die Absenderadresse ist die tatsächliche E-Mail-Adresse des Absenders, die sich von der Antwort-an-Adresse unterscheiden kann.

- Der Spam Manager-Quarantäneadministrator kann Einträge für Sie hinzufügen, bearbeiten und löschen.

Die folgende Tabelle enthält die gültigen Merkmale von Einträgen in der Liste.

Tabelle 4-1 Gültige E-Mail-Adressen und Domänen in einer Liste zugelassener oder blockierter Absender

Eintragstyp	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Eine vollständige E-Mail-Adresse mit einem gültigen Domänennamen (z. B. *broberts@shopping.com*). Unvollständige E-Mail-Adressen (z. B. *broberts@shopping*) sind ungültig. E-Mail-Adressen, die folgende Zeichen enthalten, sind ungültig: & + =
Domäne	Der Domänenname kann sein: ■ Ein vollständiger Domänenname (z. B. *beispiel.de*) ■ Top-Level-Domäne (z. B. *.com* oder *.de*) ■ Unterdomäne (z. B. *name.beispiel.de*) Unvollständige Domänenamen ohne Top-Level-Domäne (z. B. *beispiel* oder *webcam*) sind ungültig. Die Verwendung von Platzhaltern (*) in einem Domänennamen ist ebenfalls nicht zulässig.

So fügen Sie zugelassene oder blockierte Absender hinzu

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Zugelassene Absender" bzw. "Blockierte Absender".
2. Klicken Sie auf "Eintrag hinzufügen".

   Die Seite "Absender ... hinzufügen" wird angezeigt.
3. Geben Sie die E-Mail-Adresse oder den Domänennamen des Absenders ein, der der Liste hinzugefügt werden soll.
4. Geben Sie eine Beschreibung für den Eintrag ein.

   Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

   Der neue Eintrag wird in der Liste angezeigt.

So fügen Sie einen zugelassenen Absender beim Freigeben in Spam Manager hinzu

1. Wählen Sie eine E-Mail des hinzuzufügenden Absenders aus und klicken Sie auf "Freigeben".
2. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung "Nachricht freigegeben" auf "Absender zulassen" bzw. "Domäne zulassen".

   Die Seite "Eintrag hinzufügen" wird angezeigt, wobei das Feld "Absender" bereits ausgefüllt ist.
3. Geben Sie eine Beschreibung für den Eintrag ein (obligatorisch).
4. Klicken Sie auf "Speichern".

   Der neue Eintrag wird in der Liste angezeigt.

Bearbeiten von zugelassenen oder blockierten Absendern

Die folgende Tabelle enthält die gültigen Merkmale von Einträgen in der Liste.

Tabelle 4-2 Gültige E-Mail-Adressen und Domänen in einer Liste zugelassener oder blockierter Absender

Eintragstyp	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Eine vollständige E-Mail-Adresse mit einem gültigen Domänennamen (z. B. *broberts@shopping.com*). Unvollständige E-Mail-Adressen (z. B. *broberts@shopping*) sind ungültig.
Domäne	Der Domänenname kann sein: ■ Ein vollständiger Domänenname (z. B. *beispiel.de*) ■ Top-Level-Domäne (z. B. *.com* oder *.de*) ■ Unterdomäne (z. B. *name.beispiel.de*) Unvollständige Domänenamen ohne Top-Level-Domäne (z. B. *beispiel* oder *webcam*) sind ungültig. Die Verwendung von Platzhaltern (*) in einem Domänennamen ist ebenfalls nicht zulässig.

So bearbeiten Sie zugelassene oder blockierte Absender

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Zugelassene Absender" bzw. "Blockierte Absender".
2. Wählen Sie den gewünschten Eintrag und klicken Sie auf den Namen des Absenders.

   Die Seite "Eintrag bearbeiten" wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie bei Bedarf die E-Mail-Adresse bzw. den Domänennamen.
4. Bearbeiten Sie die Beschreibung des Eintrags.

   Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Löschen von zugelassenen oder blockierten Absendern

Beim Löschen von Einträgen aus den Listen mit zugelassenen und blockierten Absendern werden Sie nicht zur Bestätigung des Vorgangs aufgefordert.

So löschen Sie ausgewählte zugelassene oder blockierte Absender

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Zugelassene Absender" bzw. "Blockierte Absender".
2. Suchen Sie die gewünschten Einträge und aktivieren Sie die Kontrollkästchen links daneben.
3. Klicken Sie auf "Löschen".

So löschen Sie alle zugelassenen oder blockierten Absender:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte "Zugelassene Absender" bzw. "Blockierte Absender".
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Überschrift der linken Spalte.

   Alle Einträge werden ausgewählt.
3. Klicken Sie auf "Löschen".

Kapitel 5

Problemlösung

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Ich habe keine E-Mail mit der Aufforderung zum Registrieren und Einloggen erhalten
- Das System sendet mir kein Kennwort
- Ich habe eine E-Mail freigegeben, die jedoch nicht an meinen Posteingang weitergeleitet wurde

Ich habe keine E-Mail mit der Aufforderung zum Registrieren und Einloggen erhalten

Wenn Sie noch keine Registrierungs-E-Mail oder keine Identifikationsdaten erhalten haben, gibt es drei wahrscheinliche Gründe:

- Sie haben noch keine Spam-E-Mails erhalten.
- Ihr Quarantäneadministrator hat kein eigenes Spam Manager-Konto für Sie erstellt und verwaltet Ihren Spam auf andere Weise.
- Sie erhalten Benachrichtigungen mit Aktivübersicht. Sie können E-Mails direkt aus den Benachrichtigungen freigeben. Sie müssen sich nicht bei Spam Manager einloggen. Es wurde eventuell kein Spam Manager-Konto automatisch für Sie erstellt.

Sie können jedoch prüfe, ob ein Konto für Sie erstellt wurde.

So prüfen Sie, ob ein Konto für Sie erstellt wurde

1. Rufen Sie die Seite zum Einloggen auf.
2. Klicken Sie auf "Kennwort vergessen?".

3 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

4 Klicken Sie auf "Kennwort zurücksetzen".

- Wird der Fehler "Ungültige E-Mail-Adresse" angezeigt, haben Sie kein Spam Manager-Konto. Wenden Sie sich an Ihren Quarantäneadministrator, falls Sie ein Spam Manager-Konto benötigen.
- Wenn Sie eine E-Mail mit einem Kennwort erhalten, klicken Sie auf den Link und geben Sie das neue Kennwort ein. Falls keine Spam-E-Mails an Spam Manager weitergeleitet wurden, wird die Meldung "Derzeit enthält das Quarantänesystem keine Spam-Nachrichten" angezeigt.

Das System sendet mir kein Kennwort

Wird beim Anfordern eines Kennworts die Fehlermeldung *"Ungültige E-Mail-Adresse"* angezeigt, wurde kein Spam Manager-Konto für Sie erstellt. Sie erhalten aus einem von zwei Gründen kein Kennwort:

- Sie haben noch keine Spam-E-Mails erhalten. Daher haben Sie noch kein Spam Manager-Konto.
- Ihr Quarantäneadministrator hat kein eigenes Spam Manager-Konto für Sie erstellt und verwaltet Ihren Spam auf andere Weise.

Wenden Sie sich an Ihren Quarantäneadministrator, falls Sie ein Spam Manager-Konto benötigen.

Ich habe eine E-Mail freigegeben, die jedoch nicht an meinen Posteingang weitergeleitet wurde

Die zum Weiterleiten einer E-Mail an Ihren Posteingang erforderliche Zeit hängt von einer Reihe von Faktoren wie der Geschwindigkeit der Internetverbindung ab, auf die der Antispam-Dienst keinen Einfluss hat. Warten Sie zwei Stunden lang und geben Sie die E-Mail erneut frei. Wenn die E-Mail immer noch nicht eingeht, wenden Sie sich an den Quarantäneadministrator.